

Información Sobre Talleres De Reparación De Carros

La Ley

Según la ley del Distrito de Columbia, DC Licensing Law 47-2851, todo mecánico en el Distrito de Columbia debe tener certificación del National Institute for Automotive Service Excellence (ASE) (instituto nacional para excelencia en el servicio automotriz) y tener licencia para poder efectuar sus servicios en el Distrito. La ley del Distrito requiere que los talleres de mecánica pongan en un lugar visible al público sus licencias y Certificates of Occupancy.

A continuación tiene algunas recomendaciones:

- Pida un estimado escrito por adelantado.
- Resérvese el derecho de aprobar o no cualquier cargo que exceda el estimado antes que se efectúen las reparaciones.
- Si usted lo desea, pida que le devuelvan las partes usadas del carro.
- Pida una factura que ponga en detalle el trabajo (partes y mano de obra) que se realizó en su carro.
- No pague ningún cargo que exceda el estimado por escrito, a menos que usted lo hubiera aprobado de antemano.

Estimados

Que le den un estimado por escrito antes que el taller comience a reparar su carro. El estimado por escrito prohíbe que el taller de mecánica le cambie el precio que le dio por el trabajo a realizarse. (Averigüe de antemano si le cobrarán o no proveerle un estimado. Después que le den el estimado, consulte con otro taller de mecánica para tener una segunda opinión).

En cualquier estimado que le den debe figurar:

- Una relación detallada del trabajo a realizarse;
- Una aproximación de la fecha/hora en que se completarán las reparaciones; y
- Un estimado del costo de la mano de obra y las partes. Conviene enterarse si le cobrarán un precio fijo ("book" fee) o si le cobrarán el trabajo por hora (solamente las horas dedicadas a la reparación de su carro).

Garantías

Muchos talleres ofrecen garantía de su trabajo. Si el taller le ofrece una garantía, que se la den por escrito, con:

- El nombre y la dirección del taller o de la empresa que ofrece la garantía
- Una descripción de la reparación a realizarse (por ejemplo, reparar o reemplazar la parte descompuesta o devolverle su dinero)
- Una descripción de sus responsabilidades para que la garantía se efectúe (por ejemplo, regresar el carro al taller o pagar un cargo extra por servicio)
- El periodo de vigencia de la garantía (por ejemplo, hasta 90 días después de la fecha de la reparación)
- Una relación de las reparaciones o partes a reemplazarse o no
- Si se ajustará la garantía según su duración o el millaje recorrido

Si Usted Tiene Un Problema

Si no quedara contento con las reparaciones, hable directamente con el gerente de servicio. Unas sugerencias:

- Recuerde que tiene usted derechos. Ver Título XVI del código municipal (DC Municipal Regulations – DCMR) y la ley de licenciatura (DC Licensing Law) 47-2851 para mayor información sobre las leyes que rigen los talleres de reparación de autos en el Distrito.
- Compórtese con cortesía y mantenga la calma.
- Explique el problema con detalle, e indíquele al gerente lo que a usted le parece sería un arreglo justo.
- Si usted está dispuesto a negociar, debe indicarlo. En muchas disputas, ninguna de las partes tiene toda la razón.
- Si el problema no se puede resolver adecuadamente, dígame al gerente que usted piensa registrar una queja.

Clientes De Talleres De Mecánica: Puntos Que Considerar

- Antes de seleccionar a un taller de mecánica, busque con cuidado uno que tenga buena reputación. Una de las mejores maneras de hacer esto es preguntándoles a los parientes o los amigos si tienen alguna recomendación.
- No confíe plenamente en las ofertas de descuento. Le podrá convenir a largo plazo quedarse con un solo mecánico de buena reputación que conoce bien su carro y que no realizará reparaciones innecesarias.
- Llame al Departamento de Asuntos del Consumidor y Reglamentarios (DCRA) al 442-4400 para ver si el taller y sus técnicos cuentan con los requerimientos de licenciatura y registración. Convendría que averigüe si los técnicos tienen certificación en áreas particulares de la reparación de autos.
- Nunca firme una orden de reparaciones en blanco. Cerciórese que la orden escrita indique exactamente lo que usted ha pedido.
- Pida un estimado por escrito. Si el taller no puede proporcionarle un estimado por escrito por no saber aun cuál es el problema con su carro, dígalos que le den un estimado cuando lo sepan – antes de realizar ninguna reparación. (Pida el precio del trabajo de diagnosticar el problema que hará el taller).
- Para las reparaciones costosas o complicadas, busque una segunda opinión de otro taller.
- Averigüe si el costo de la mano de obra es fijo o si se determina con base en el tiempo dedicado a la reparación.
- Guarde documentos de toda reparación y afinamiento que se le haga a su carro, incluyendo los estimados por escrito, facturas, nombres de las personas que participan en las transacciones relacionadas con las reparaciones, fechas de saldar la factura y cantidades pagadas.
- Los departamentos de servicio de los concesionarios de autos (dealers) reciben de manera regular avisos sobre defectos de la empresa manufacturera de carros. Si el problema de su auto no lo cubre la garantía, pregunte en el taller si la empresa que produjo su carro ha enviado un boletín informativo de servicio técnico (technical service bulletin – TSB) – antes que le hagan las reparaciones. Si existe un boletín informativo al respecto, le podrán salir gratis las reparaciones.

Talleres De Mecánica De Callejón

¿En su barrio hay algún mecánico sin licencia haciendo y cobrando reparaciones? Si lo hay, sus vecinos – y los clientes del mecánico – podrían estar corriendo un riesgo. Las operaciones de reparación de carros ilegales con frecuencia se llevan a cabo en los patios, callejones y cocheras de casas privadas. Por lo que los mecánicos probablemente no cuentan con una licencia, y tal vez no tengan capacitación, el trabajo que realizan puede que no cumpla con las normas de seguridad de la industria. Además, los talleres de callejón pueden surtir un efecto nocivo en el medio ambiente, al disponer de petróleo, líquidos y otros productos de desecho de manera incorrecta.

Si usted sospecha que hay algún taller de callejón ilegal en su barrio, llame al DCRA al 442-4400 para registrar un reporte.

Las Últimas Estafas

- Computadoras de monitoreo del funcionamiento del motor en algunos de los autos más nuevos han llevado a nuevas estafas de reparaciones fraudulentas. Si un mecánico le dice que la computadora es la causa de los problemas en su carro, busque la opinión de un segundo mecánico, en otro taller. Es muy poco probable que su computadora tenga un problema.
- Un mecánico deshonesto podrá intentar cobrarle por separado las partes (y la mano de obra) que conforman una sola reparación. La manera de evitar esta estafa es de obtener un estimado por escrito antes que se realice ninguna reparación, y si le parece costoso el estimado, buscar una segunda opinión.
- No tiene que mandar a reparar su carro antes que se descomponga. Aunque algunos elementos como las mangueras o correas se deben reemplazar cada cierto tiempo, antes que se descompongan, los sistemas de aviso de su auto le darán tiempo antes de tener que reemplazarlos. No se deje convencer que hay que reparar o reemplazar partes que todavía no están gastadas.

Cómo Registrar Una Queja

Llame al teléfono dedicado a los consumidores de DCRA al (202) 442-9828 o visite oag.dc.gov.

Guarde todos los recibos. Le podrán ayudar cuando se revise su queja.



Adrian M. Fenty
Mayor, Government of the District of Columbia
Linda K. Argo
Director, Department of Consumer and
Regulatory Affairs